

CASE STUDY

Erfolgreiche GOA WorkBench beim



Die Total Quality Managementphilosophie sehen wir als ganzheitlichen Ansatz um alle Bereiche einer Organisation zu integrieren. Damit müssen wir uns auf die fortlaufend ändernden Anforderungen der Anspruchsgruppen wie Patienten, einweisende Ärzte etc. ausrichten. Deshalb haben wir im Kantonsspital nach Instrumenten gesucht, die uns einerseits bei den Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheitsmessungen unterstützen können, andererseits aber auch behilflich sind im Erarbeiten, Erfassen und Auswerten der EFQM-Kriterien. Mit GOA WorkBench haben wir eine Lösung gefunden die einfach bedienbar ist und eine hohe Flexibilität bietet.

Ausgangslage:

Kontrollen zur Sicherung der Qualität

Im Krankenversorgungsgesetz der Schweiz (KVG 1996) wurden systematische und wissenschaftliche Kontrollen zur Sicherung der Qualität angeordnet. Die ausführenden Verordnungen (KVV) zum KVG gehen sogar einen Schritt weiter: Sie schreiben vor, dass auch die Erbringer medizinischer Leistungen Konzepte und Programme über die Förderung der Qualität erarbeiten sollen. Hiermit wird die Verantwortung für die Qualitätssicherung direkt dem Spital übertragen.

Weit verbreitet ist der Ansatz von Donabedian, der drei Qualitätskategorien im Gesundheitswesen unterscheidet: Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Das Ergebnis ist der direkteste Indikator für die Qualität der Versorgungsleistung. Die medizinische Ergebnisqualität (Outcome) umfasst im Wesentlichen die Änderung des Gesundheitszustandes und "last but not least" die Patientenzufriedenheit.

Weit über die Anforderungen der herkömmlichen QM-Systeme hinausreichend sind die Inhalte des umfassenden Qualitätsmanagements bzw. des Total Quality Management (TQM). Einige sehen TQM lediglich als einen Teil des Führungskonzeptes eines Unternehmens, andere gehen darüber hinaus und verstehen unter TQM ein eigenes Unternehmensführungskonzept und eine Unternehmensphilosophie.

Aus diesem letzten Ansatz wird unmittelbar ersichtlich, dass somit alle Bereiche einer Organisation eingeschlossen werden. Aus der

Definition lässt sich ableiten, dass sich die Organisation kontinuierlich verbessern soll und auf die ändernden Anforderungen der Anspruchsgruppen oder Hauptinteressengruppen, d.h. Patienten, einweisende Ärzte etc., ausrichten muss. Beispielhaft kann hier auf das EFQM Modell hingewiesen werden. Darin werden Befähigungskriterien definiert, die danach fragen, wie das Spital die Ergebnisse erzielt, und Ergebniskriterien, was tatsächlich erzielt wurde.

Deshalb haben wir im Kantonsspital nach Instrumenten gesucht die uns einerseits bei den Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheitsmessungen unterstützen können, andererseits aber auch behilflich sind im Erarbeiten, Erfassen und Auswerten der EFQM-Kriterien.

Lösung:

In einer gemeinsamen Arbeit mit einer Klinikleitung wurde ein Fragebogen entwickelt. Die Stabstelle TQM (auf Ebene der Spitalleitung) hat daraufhin den Fragebogen im GOA WorkBench abgebildet. Die Daten werden auf einem gemeinsamen Laufwerk (TQM und Klinikleitung) durch die Klinik eingegeben. Die Stelle TQM liest die Daten ein und macht erste Auswertungen. Die Schwachstellen in Bezug auf die Patientenbetreuung können so unmittelbar sichtbar gemacht werden. Spezielle Fragestellungen wie z.B. Benchmark zwischen den verschiedenen Pflegestationen oder auch unterschiedliche Patientenbedürfnisse der Versicherungsklassen (allgemein, halbprivat oder privat) können so eingehend analysiert werden.

consys ag

Wildbergstrasse 13
CH-9243 Jonschwil

Tel. +41 (0)71 920 17 07
Fax +41 (0)71 920 17 08
info@consys-ag.ch
www.consys-ag.ch

Consulting

Management- und Organisationsberatung
Projekt- und Qualitätsmanagement

Systems

Umfragen
Selbstbewertungen
Projektmanagement
Geschäftsprozesse

«Transparenz bei der Durchführung der Befragung, einheitliche Information und offene Kommunikation von der Klinik- bis auf Spitalleitungsebene sprechen für GOA»

Theo Smits, Qualitätsmanager Kantonsspital Luzern

Unsere Erfahrungen basieren auf der Anwendung der Zufriedenheitsmessungen. Beispiele dafür sind: Diverse Patientenbefragungen, Zuweiserbefragungen und Analyse der Führungs-Effektivität nach dem 360 Grad Feedback Verfahren.

Theo Smits ist sehr zufrieden mit der Software, speziell mit der einfachen Handhabung: „Die Bedienung der GOA-WorkBench® ist einfach und intuitiv. Die Befragungen lassen sich an individuelle Bedürfnisse der verschiedenen Teilnehmergruppen anpassen“.

Das GOA-WorkBench-Konzept

GOA WorkBench, der Group Opinion Analyser, ist eine Software für den Entwurf, die Erhebung und die Auswertung von allen Arten von Umfragen oder Bewertungen. Dabei stehen verschiedene Wissensbasen zur Verfügung.

Die Zusammenfassung mehrerer GOA Module zu einem umfassenden Themenbereich nennt sich GOA WorkBench. Die verfügbaren Wissensbasen wurden in interdisziplinären Kooperationen entwickelt und werden laufend durch neue Kundenbedürfnisse erweitert. Innerhalb der einzelnen Management-Ansätze wie z.B. Organisationsklima, Teameffizienz, Kunden- und Mitarbeiterbefragung u.a.m kann der Anwender für seine jeweilige Erhebung geeignete Fragen auswählen und an die spezifischen Bedürfnisse anpassen. Mittels Interview-Versionen können die Umfragen in verschiedenen Sprachen verteilt werden.

Nutzen:

Erkennen der Bedürfnisse und Erwartungen der Patienten

Der Nutzen für die Klinik liegt vor allem in dem frühen Erkennen der Bedürfnisse und Erwartungen der Patienten. Ebenso kann über ein "Hintertürchen" (war nicht Absicht dieses Projektes) Reklamationen und sonstige Bemerkungen (Ideen, Verbesserungsvorschläge, usw.) über Freitext erfasst werden. Weil die Klinikleitung die Befragungsergebnisse selber eingibt, entsteht so ein direktes und sehr schnelles Führungsinstrument. Das Wichtigste für die Klinik ist es jedoch, Defizite zu erkennen, oft auch recht detailliert, um so über die jährlichen Qualitäts-Zielsetzungen den Veränderungsprozess anzustossen.

- Transparenz bei der Durchführung der Befragung, einheitliche Information und offene Kommunikation von der Klinik- bis auf Spitalleitungsebene.

- Defizite in Details verstehen (Feinraster), damit die standardisierte, periodische Spitalbefragung besser interpretiert werden kann (Grobraster).

- Benchmarking in verschiedensten Formen.

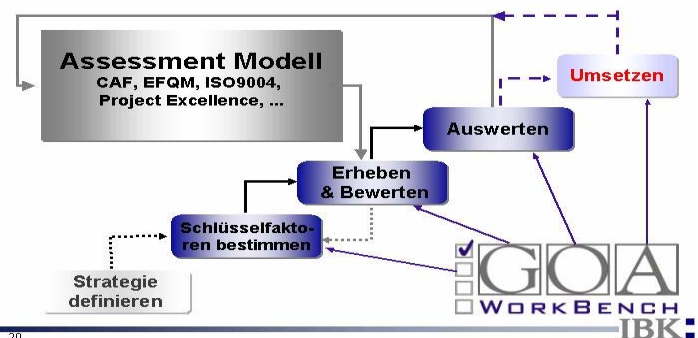
- Das Instrument ermöglicht es, spezifisch auf alle Befragten einzugehen, um somit den vielfältigen Anwendungsbereichen des Kantonsspitals gerecht zu werden.



Kurzprofil vom Kantonsspital Luzern

- Zentrumsspital der Zentralschweiz mit folgenden klinischen Anwendungsbereichen: Viszeral und Unfallchirurgie, Urologie, Hand und Plastische, Neuro, Kiefer, Hals-Nasen-Ohren, Medizin, Rehabilitation, Augen, Gynäkologie, Geburtshilfe, Pädiatrie, Psychiatrie.
- Instituten: Anästhesie, Apotheke, Röntgen, Radio-Onkologie, Pathologie, Zentrallabor und mikrobiologisches Institut.
- Anzahl Angestellten per 31. Dezember 2004 (ohne Lehrlinge) 2987.
- Stationäre Patienten (Austritte) für 2004: 25'705, 226'108 Pflegetage und 685 betriebene Betten.
- Ambulante Patienten total 235'135 Konsultationen (2004).

GOA Support für die Stufen zur Excellence



Die Vorteile von GOA WorkBench auf einen Blick

- Bedienerfreundliches Umfragetool mit vordefiniertem Fragenkatalog
- Individuelle Anforderungen können selbständig angepasst werden
- Datenkonsistenz bleibt bei mehrsprachiger Umfrage erhalten
- Wahl zwischen elektronischer oder Papiergestützter Umfrage
- Konkrete Massnahmen sofort umsetzen
- Individuelle Auswertungen anhand der Rohdaten
- Interessantes Preis-Leistungsverhältnis
- Kompetente Ansprechpartner mit grossem Know-how
- Mehrwert für alle Beteiligten (Spitalleitung, Klinik, QM und Patienten)
- Investitionsschutz dank Standards und Updates

Für nähere Informationen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung:

consys ag, Tel. +41 71 920 17 07

info@consys-ag.ch

www.consys-ag.ch